



## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.

### INFORME PORMENORIZADO ESTADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Período evaluado: Noviembre 12 de 2017 a Marzo 12 de 2018

Fecha elaboración: Marzo 7 a 12 de 2018

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE, asume el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), teniendo en cuenta que el Decreto 1499 de 2017 lo actualizó. definiéndolo como *“un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.”*.

La metodología para la elaboración del informe pormenorizado del estado de control interno para el período comprendido entre el 12 noviembre de 2017 y el 12 de marzo de 2018 (primer informe cuatrimestral de la vigencia 2018) incluye la descripción de los avances y dificultades por cada una de las siete (7) dimensiones establecidas en el Manual Operativo “MIPG”, partiendo de los resultados obtenidos en la identificación de la línea base a través de FURAG II, realizada durante los meses de octubre y noviembre de 2017, dado que varios de los lineamientos, políticas, estrategias y herramientas de la segunda versión del Modelo se han venido trabajando en la Subred desde el Sistema Integrado de Gestión (Subsistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad - Sistema Único de Acreditación SUA) y el MECI. Avances que sirvieron como insumo para la identificación de la línea base, adicionalmente, se han tenido en cuenta los aspectos que se han presentado en la entidad durante los últimos cuatro meses.

## PRIMERA DIMENSIÓN – TALENTO HUMANO

### AVANCES

**Política de Gestión Estratégica del Talento Humano:** Una vez verificado el aplicativo Almera dispuesto por la Subred Sur Occidente ESE, se pueden observar documentos relacionados con el desarrollo del talento humano, tales como:

**Política de talento Humano:** La Alta Dirección de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE, la adoptó dentro del Manual de Políticas para la Subred. Documento de referencia “Política de Talento Humano”, el cual se encuentra publicado en el Aplicativo Almera identificado con el Código 01-01-OD-0015, del 16 de enero de 2018.

**Régimen Laboral:** Además de la aplicación al régimen laboral vigente para los servidores públicos, la entidad cuenta con un Manual de Convivencia Laboral, publicado en el Aplicativo Almera, el día 20 de Noviembre de 2017 con código de aprobación 04-02-MA-0001.

**Plan Institucional de Capacitación:** La Subred Sur Occidente E.S.E., ha contado con el Plan Institucional de Capacitación para cada vigencia, incluyendo: diagnóstico de necesidades, estrategias de capacitación, cronograma y presupuesto, entre otros aspectos. De igual manera cuenta con el Plan de Bienestar e

Incentivos. Se observa que está pendiente, la actualización de la publicación en el aplicativo Almera, de los Planes de Capacitación y de Bienestar Social para el año 2018.

**Programa de Inducción general y específica - programa de reinducción:** Actividades diseñadas por la entidad para capacitar a sus colaboradores previo al inicio de sus funciones y durante el ejercicio de las mismas, gestionado de manera virtual a través de la plataforma Moodle (aula virtual), enviando el link de acceso, mediante correo electrónico, a cada servidor público que ingresa a la entidad o deba realizar el proceso de reinducción en el servicio.

## DIFICULTADES

La entidad cuenta con herramientas y documentos relacionados con la gestión del talento humano, sin embargo una vez realizada la verificación en los Aplicativos Almera y FURAG II (línea base MIPG) no se observaron evidencias sobre los siguientes aspectos: Política de integridad, actualización de la información en el SIGEP, medición del clima organizacional y estrategias para la vinculación de integrantes de grupos étnicos.

## SEGUNDA DIMENSIÓN – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

### Avances

**Política de Planeación Institucional:** La entidad definió su direccionamiento estratégico (largo plazo) a través del plan de desarrollo institucional, publicado por proceso en Almera, junto con planes anuales de acción (corto plazo), teniendo en cuenta los objetivos estratégicos articulados con las líneas de acción, objetivos, programas o proyectos incluidos en el plan distrital de desarrollo. A su vez definió las metas para alcanzar los objetivos estratégicos, personal responsable de la ejecución de las actividades, tiempos de ejecución de las mismas, e indicadores para su medición y seguimiento.

Así mismo, se definieron los rubros presupuestales necesarios para implementar las acciones enmarcadas en el plan anual de acción; es de precisar que las partidas presupuestales se tienen en cuenta de manera específica para cada una de las acciones referidas anteriormente.

La entidad cuenta con los POA – Planes Operativos Anuales, los cuales han sido diseñados como una herramienta que busca definir las principales actividades por proceso, que han sido objeto de evaluación cada trimestre a fin garantizar su adecuado desarrollo y cumplimiento de las metas propuestas.

Es de anotar que en el mes de enero de 2018, se realizó evaluación al avance del consolidado del año 2017, adicionalmente, se definieron los nuevos POA para la presente vigencia.

De igual manera, la entidad cuenta con una política de administración del riesgo, la cual busca minimizar la materialización de los mismos, los cuales han sido previamente identificados, atacando las causas generadoras de impacto que puedan ocurrir en la normal operación de la Subred.

**Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público:** Adelantada la verificación documental

en el Aplicativo Almera, se evidencia la existencia de unas políticas de administración de recursos financieros y de SARLAFT, que dan lineamientos a los colaboradores acerca de la correcta ejecución de los recursos públicos.

Igualmente, la Subred utiliza el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC como herramienta de planeación financiera, ajustado a los comportamientos de los recaudos y el límite de pagos mensuales.

Respecto al Plan Anual de Adquisiciones PAA 2018, se observó la elaboración y publicación del mismo en la Página Web de la entidad, tal como se observa en el siguiente enlace:

<https://www.subredsuoccidente.gov.co/sites/default/files/contratacion/PLAN%20DE%20ADQUISICIONES%20VIGENCIA%202018.pdf>

## DIFICULTADES:

De acuerdo al seguimiento adelantado por la OCI al POA y a las matrices de riesgos, se observaron debilidades en la elaboración de indicadores, los cuales deben mantener coherencia entre la meta propuesta y las acciones formuladas.

## TERCERA DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

### AVANCES

**De la ventanilla hacia adentro. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos:** Como es de conocimiento general, en articulación con la política nacional de implementación del Modelo Integral de Atención en Salud MIAS, el Distrito Capital expidió el Acuerdo 641 de 2016, reorganizando en 4 Subredes la prestación de los servicios de salud. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE, ha venido realizando ajustes en procura del mejoramiento continuo, partiendo de las características propias de cada uno de los anteriores hospitales que la conformaron. Dentro de este proceso, ha diseñado el mapa de procesos, articulado con la estructura organizacional definida en el Acuerdo de Junta Directiva número 15 de 2017.

El Aplicativo SGI Almera, dentro del Sistema Integrado de Gestión, ha sido fundamental para un adecuado manejo de la documentación, por cuanto ha permitido informar a los colaboradores sobre los procesos, procedimientos, registros, normas internas y externas para el desarrollo las actividades y tareas en la organización. Adicionalmente, se vienen publicando aspectos relacionados con matrices de riesgo, planes operativos, indicadores, planes de mejoramiento por cada proceso.

**Participación Social y Atención al Ciudadano:** La Subred Sur Occidente ESE, aplica una encuesta que permite evaluar la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de salud, apostándole a una metodología establecida por la Secretaria Distrital de Salud, la cual consiste en conocer la percepción de satisfacción a través de tres encuestas distintas, una para los servicios de hospitalización, otra para urgencias y la tercera para consulta externa. Una vez cuantificados los resultados obtenidos para el cuarto trimestre de 2017 (Meses de octubre, noviembre y diciembre) se observó que el porcentaje de satisfacción asciende al 87%.



## DIFICULTADES:

**Fortalecimiento organizacional y simplificación de los procesos:** Las dificultades y retrasos que se han presentado en la implementación del Sistema de Información para la Subred, dificulta el avance en cuanto a fortalecimiento organizacional y simplificación de los procesos.

**Participación Comunitaria:** Se evidenció que a pesar de la realización de invitaciones y convocatorias a las veedurías Ciudadanas a los procesos de contratación, las mismas no han contado con la acogida por parte de veedores ciudadanos en las diferentes audiencias celebradas.

## CUARTA DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### AVANCES:

Se consideran aquellos aspectos que permiten valorar en forma permanente el Sistema de Control Interno de la entidad; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos, los cuales son resultado de la gestión de la entidad.

**Evaluación Planes Operativos Anuales POA 2017:** En cumplimiento de la evaluación de dependencias asignada a la OCI y con el propósito de generar recomendaciones para orientar las oportunidades de mejora, se adelantó seguimiento a los POA de la vigencia 2017, obteniéndose los siguientes resultados:

DEPENDENCIA	RESULTADO
Gerencia	99 %
Oficina Asesora de Desarrollo Institucional	99 %
Oficina Asesora Jurídica	100 %
Oficina Asesora de Comunicaciones	100 %
Oficina de Control Interno	100 %
Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	87 %
Oficina de Gestión del Conocimiento	100 %
Oficina de Control Interno Disciplinario	100 %
Oficina de Calidad	93 %
Oficina de Sistemas de Información TIC	81 %
Subgerencia de Prestación de Servicios de Salud	95 %
Dirección de Servicios Ambulatorios	94 %
Dirección de Servicios Hospitalarios	99 %
Dirección de Servicios de Urgencias	95 %
Dirección de Servicios Complementarios	96 %
Dirección de Servicios del Riesgo en Salud	91 %
Subgerencia Corporativa	94 %
Dirección Financiera	90 %
Dirección Administrativa	93 %
Dirección de Talento Humano	94 %
Dirección de Contratación	99 %

Fuente: Evaluación dependencias Oficina de Control Interno, enero 2018

**Mapa de Riesgos por proceso:** La Subred Sur Occidente E.S.E, en la actualidad cuenta tres documentos que establecen el marco de referencia para los riesgos institucionales y por proceso, los cuales se encuentran publicados en el aplicativo Almera para su consulta, así:

- Guía de Administración del riesgo-01-01-GI-0002. Documento que establece la metodología para la administración de los riesgos de la entidad.
- Política de Gestión del Riesgo 01-01-OD-0008. Establece el compromiso de todos los colaboradores de la entidad, hacia una cultura de prevención y gestión de los riesgos.
- Resolución 656 de 2017. “Por medio de la cual se crea el Comité de Gestión del Riesgo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur occidente E.S.E.”

**Avances en el levantamiento de los mapas de riesgo por proceso y su respectiva medición:** Conforme a la información enviada por la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional de la Subred Sur Occidente E.S.E, se efectuó con corte a diciembre 31 de 2017, el seguimiento de primera parte (líderes de proceso responsable del monitoreo) y de segunda parte (Planeación Estratégica), a la fecha la Oficina de Control Interno (tercera parte) se encuentra evaluando la gestión del riesgo institucional y por procesos, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de la política y metodología para la administración de los riesgos en la Subred.

## DIFICULTADES:

Durante la evaluación de los planes operativos anuales por dependencia, se efectuaron observaciones con el fin de mejorar el proceso de formulación y seguimiento, lo cual permitirá fortalecer los mecanismos de autocontrol, buscando eficiencia en el registro y cuantificación de los resultados, que garanticen información verídica y confiable (soportes y evidencias).

Así mismo, se recomendó replantear las fórmulas matemáticas empleadas en algunos indicadores, toda vez que, las ecuaciones establecidas no facilitan la medición del nivel de cumplimiento de las metas propuestas.

Respecto a la medición de riesgos, La OCI recomienda a la Subred, realizar acompañamiento a los diferentes procesos durante la actualización y el seguimiento a los mapas de riesgos, a fin de que los mismos indiquen de manera actualizada y acertada su estado en cada proceso (soportes y evidencias).

## QUINTA DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Información:** La entidad, mantiene dentro de sus unidades de servicios de salud, oficinas o áreas de atención al usuario, a través de las cuales se garantiza a la ciudadanía presentar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o solicitudes utilizando diferentes medios: Personalmente, vía telefónica, radicación en ventanilla, buzón de sugerencias o mediante la página web.

Los reportes de seguimiento a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios, se generan de manera centralizada desde el Área de Atención al Usuario de la Subred; de los mismos se efectúa la consolidación estadística.

**Comunicación:** La Subred Sur Occidente adoptó el Plan de Comunicaciones con fecha 22-02-2017, en el cual se incluyen estrategias como: “La Gerente en un Clic”, “El Boletín Institucional Interno”, “Sintonízate con la Subred Sur Occidente”, “Línea Directa”, “Mi sala de espera”, “WhatsApp a la carta” e “Intranet a la medida de la Acreditación”. Estrategias con las que se ha venido promoviendo la comunicación directa entre la Alta Dirección de la Subred y los usuarios internos y externos, así como las demás partes interesadas.

**Gestión documental:** En el aplicativo Almera (Intranet), se observa la publicación de 1443 entre documentos y registro del Sistema Integrado de Gestión, entre otros: Mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, formatos, protocolos, planes, guías, instructivos y manuales.

La Subred se encuentra en proceso de formular y adoptar formalmente el Programa de Gestión Documental PGD, en los términos del Decreto 2609 de 2012, siendo importante hacer seguimiento al plan de acción para poder contar con la actualización y aprobación del inventario documental, junto con las tablas de retención y valoración documental, elementos fundamentales para la adecuada gestión y el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de archivo.

## DIFICULTADES:

**Sistemas de Información:** Un aspecto que ha presentado dificultades en la Subred Sur Occidente E.S.E., ha sido el proceso de adquisición e implementación del Sistema de Información, el cual se inició de manera independiente por los anteriores hospitales Bosa, Sur y Occidente de Kennedy con el proveedor DigitalWare, siendo subrogado y asumido por la Subred. Por un lado el cronograma para la implementación ha surtido aplazamientos y retrasos, teniéndose como principal dificultad lograr la interoperabilidad entre sus módulos (hostival, kaktus, seven, inventarios, SAC). Desde la Oficina de Control Interno ha sido incluida una evaluación en el Plan Anual de Auditoría 2018, con el fin de obtener una información en detalle sobre la situación presentada para ser entregada a la Alta Dirección de la Subred.

**Transparencia y acceso a la información pública:** No obstante, los avances en la publicación de información en la página web de la Subred: <http://www.subredsuoccidente.gov.co>, es importante incrementar esfuerzos para mantener actualizada toda la información requerida en los términos definidos por la ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014).

**Gestión documental:** De acuerdo con lo evidenciado por la OCI, la Subred debe contar en el menor plazo posible con los muebles suficientes y adecuados para albergar la documentación acumulada y que viene produciendo actualmente, con el fin evitar su deterioro y/o pérdida, incluyendo carpetas y cajas, como consecuencia de unas condiciones no óptimas de conservación y disposición del acervo documental.

De otro lado, se debe procurar adoptar formalmente el Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR),

en los términos del artículo 8 del Decreto 2609 de 2012, en el que se garantice la preservación de los archivos documentales físicos y magnéticos, desde su creación hasta su disposición final.

**Gestión de los recursos físicos:** Se recomienda tomar las acciones necesarias a fin de realizar el levantamiento físico de los bienes muebles e inmuebles con los que actualmente cuenta la Subred, toda vez que, a la fecha, el mismo no ha sido totalmente actualizado.

## SEXTA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

La Subred continuó con el diseño de planes y programas de formación y definición de líneas de investigación, incluyendo actividades docentes, prácticas supervisadas, desarrollo de las investigaciones, implementación de estrategias de aprendizaje y desarrollo de competencias, hasta la evaluación final de los estudiantes, presentación de los informes correspondientes, publicaciones de investigaciones realizadas y/o la finalización del acuerdo de voluntades interinstitucional.

### DIFICULTADES:

**Divulgación de los procedimientos:** Es importante asociar al proceso de Docencia e Investigación la siguiente documentación: Política de docencia e investigación, procedimientos institucionales y activos de información del proceso.

## SÉPTIMA DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

La entidad debe propender por el fortalecimiento de la cultura de la autoevaluación a nivel de todos los procesos, realizando seguimientos periódicos sobre los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías externas e internas, las cuales se convierten en una alerta importante para la mejora continua de los servicios y la prevención de la materialización de riesgos.

Así mismo, se debe mantener y fortalecer el compromiso y respaldo de la Alta Dirección frente a los resultados de la evaluación independiente adelantada por la Oficina de Control Interno.

Actualmente, la OCI viene realizando acompañamiento a las diferentes áreas en procura del mejoramiento continuo. El equipo ha dado cumplimiento en términos de oportunidad y calidad a los informes, reportes y requerimientos internos y externos de las partes interesadas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se resalta el compromiso de la Alta Dirección con la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión en la Subred, siendo importante mantener e incrementar los esfuerzos, especialmente en los aspectos relacionados a continuación:

- Adoptar e implementar el plan de actualización del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG, basados en el Decreto 1499 de 2017, en el Manual Operativo y la herramienta de autodiagnóstico del



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E

DAFP.

- Formalizar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la Subred Sur Occidente E.S.E.
- Elaborar, socializar e implementar el Plan Estratégico del Talento Humano, donde se integren las diferentes herramientas para la gestión a fin de lograr su consolidación, de acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo "MIPG".
- Formalizar dentro de la documentación del Sistema Integrado de Gestión (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) el formato de mapa de riesgos (hoja de cálculo), así mismo, actualizar la publicación dentro del aplicativo Almera.
- Se recomienda implementar acciones de capacitación para la construcción y seguimiento de los mapas de riesgos, toda vez que, parte de los colaboradores delegados manifiestan carecer de la experticia necesaria para su manejo y seguimiento, involucrando a cada líder de proceso.
- Formalizar el Programa de Gestión Documental y el Plan Institucional de Archivo en los términos del Decreto 2609 de 2012.
- Monitorear de manera continua la publicación actualizada de información en la página web institucional Ley 1712 de 2014 (transparencia y acceso a la información pública).

#### ELABORACIÓN Y APROBACIÓN:

**EDGAR LOPEZ CHAPARRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

**LUIS CARLOS CONDE SANCHEZ**  
Profesional Contratista OCI

**CESAR TULIO ALVAREZ BRIÑEZ**  
Profesional Contratista OCI

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**